



The role of organizational trust in reducing emotional exhaustion (An analytical study of the opinions of a sample of employees working in the Hillah Municipality Directorate)

دور الثقة التنظيمية في الحد من الاستنزاف الشعوري
(بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين العاملين في مديرية بلدية الحلة)
*م. د. سنان عليوي عباس

Abstract

The main objective of this research is to study the effect of organizational trust in reducing emotional exhaustion among employees in Hillah Municipality Directorate. A conceptual model was developed to find a mechanism through which organizational trust affects emotional exhaustion. Multiple statistical analyses were applied to test the hypotheses developed in this research using structural equation modeling. These hypotheses were tested through a survey questionnaire. Pre-designed scales were used to measure the organizational trust variable and the emotional exhaustion variable. (196) employees participated in the current study. Their responses were examined using linear regression, confirmatory factor analysis, and structural equation modeling. The results reveal that organizational trust is a positive indicator that contributes to reducing emotional exhaustion.

*مديرية تربية بابل .

This study may help managers better understand the importance of organizational trust and emotional exhaustion. Creating an environment based on trust can help increase employees' trust in their organization, which may lead to improved job performance as a result of overcoming the emotional exhaustion that employees may experience at work.

المستخلص : الهدف الرئيسي من هذه البحث هو دراسة تأثير الثقة التنظيمية في الحد من الاستنزاف الشعوري لدى العاملين في مديرية بلدية الحلة. وتم تطوير نموذج مفاهيمي لإيجاد آلية تؤثر من خلالها الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري. تم تطبيق التحليلات الإحصائية المتعددة لاختبار الفرضيات التي تم تطويرها في هذا البحث باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. وتم اختبار هذه الفرضيات من خلال استبيان مسحي. وتم استخدام مقاييس معدة مسبقاً لقياس متغير الثقة التنظيمية ومتغيراً لاستنزاف الشعوري. شارك (١٩٦) موظفاً في الدراسة الحالية. وتم فحص استجاباتهم باستخدام الانحدار الخطي والتحليل العاملي التوكيدي ونمذجة المعادلات الهيكلية. تكشف النتائج أن الثقة التنظيمية هي مؤشر إيجابي يسهم في الحد من الاستنزاف الشعوري. قد تساعد هذه الدراسة المديرين في فهم أفضل لأهمية الثقة التنظيمية والاستنزاف الشعوري. إن خلق بيئة مبنية على الثقة يمكن أن يساعد في زيادة ثقة الموظفين في منظماتهم، مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي نتيجة لتجاوز حالة الاستنزاف الشعوري التي قد يتعرض لها الموظفون في العمل.

المقدمة - أصبحت الثقة التنظيمية هي المفتاح لتعزيز التآزر في العلاقة بين العاملين والمنظمة. ويمكن للثقة التنظيمية أن تحدد مستوى مساهمة العاملين في بناء المنظمة، فالثقة هي أحد العوامل التي تؤثر على التفاعل البشري والأداء الاجتماعي في السياق المعاصر، حيث تلعب الثقة دوراً حاسماً في عالم المنظمات فهي ليست مفهوماً مجرداً ولكنها عامل حاسم يؤثر على جوانب مختلفة مثل الثقافة والعلاقات وحتى أداء المنظمة تشكل الثقة الأساس لبناء القيادة الفعالة والتعاون ونجاح المنظمة. فمن الضروري للإدارة خلق شعور بالثقة لدى جميع موظفي المنظمة وتوجيههم بعناية شديدة لخلق جو من الثقة. وللثقة دوراً كبيراً في مساعدة المنظمات على البقاء فعالة؛ فهي تضمن استمرارية المنظمة، وتخلق علاقة دائمة مع موظفيها، وتوجههم نحو الالتزام الوظيفي. إضافة إلى أن المنظمات تحتاج إلى ثقة الموظفين للحفاظ على قوة عاملة مبتكرة وراضية وديناميكية. وبالنسبة لمعظم المنظمات تمثل الثقة تحدياً شاقاً، ولكنها يمكن أن

توفر فوائد كبيرة. علاوة على ذلك تشجع العلاقات القائمة على الثقة الأفراد على المساهمة بموارد أكثر قيمة للمنظمة، والعمل بكفاءة أكبر، ويكونون أكثر إلهامًا للعمل بشكل إبداعي. إن الثقة في المنظمة تعزز استعادة الخدمة وتعتبر علاجًا شاملاً للتغيب عن العمل. على النقيض من ذلك، يؤثر انعدام الثقة على كيفية تفاعل الأشخاص في مكان العمل. لذلك يعد بناء شعور عاطفي إيجابي للموظفين ضرورة لمديري الموارد البشرية، لأنه يؤدي إلى زيادة الكفاءة ونجاح المنظمة. ولأهمية هذا المتغير فقد تم اختياره لمعرفة مدى تأثيره على إحساس العاملين بالاستنزاف الشعوري باعتباره جانبًا حاسمًا في العلاقات بين الموظفين والمنظمة (Lewicka et al., 2017). لذلك من الضروري على المنظمات تحديد ما هو مفيد للموظفين، بالإضافة إلى تحديد ماهو الشيء الذي يؤدي الى زيادة فعاليتهم. ويعد الابتعاد عن الاستنزاف الشعوري أمرًا بالغ الأهمية لأنه يؤثر على زيادة الإنتاج والأداء، فضلاً عن تأثيره على تحسين القدرات.

المبحث الاول - منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث - يعد موضوع البحث الحالي من الموضوعات المهمة التي لم تلقى الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في اختصاص إدارة الاعمال على المستوى المحلي والعربي على الرغم من تأثيرها على نفسية العاملين وأدائهم ونتاجيتهم، حيث تم تشخيص وجود ضعف واضح لدى الموظفين للمحتوى الذي تتطوي عليه متغيرات البحث (الثقة التنظيمية، الاستنزاف شعوري)، وقد تم تشخيص ان مستوى ثقة الموظفين بالمنظمة ليست بالمستوى المطلوب بالاعتماد على نتائج الاستبيان الذي تم اجراءه، ويمكن توضيح ذلك من خلال طرح عدة: -

١- ما هو واقع متغير الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟

٢- ما هو واقع الاستنزاف الشعوري الذي يتعرض له الموظفين في المنظمة المبحوثة؟

٣- ما هو طبيعة الارتباط والتأثير بين ابعاد الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري على مستوى المنظمة المبحوثة؟

ثانياً: أهمية البحث - أهمية البحث تتضح من خلال النقاط التالية:

أ- أهميته للمجتمع - الثقة التنظيمية حيث تعد من المواضيع المهمة والتي تؤثر في بناء نظرة الزبائن للمنظمة حيث كلما كانت هنالك ثقة بالمنظمة كلما انعكس ذلك عليها بشكل إيجابي والعكس صحيح.

ب- الأهمية للمنظمات - ان إدراك المنظمات لأهمية هذه المتغيرات سيسهم في ان معرفة الفوائد المترتبة من تجذير وتعميق الثقة لديها في نفسية العاملين وبالتالي اسهامها في الحد من الاستنزاف الشعوري وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على اداؤها.

ج- أهميته للمنظمات المبحوثة

- البحث الحالي يسهم في تحديد الابعاد الفرعية الخاصة بالثقة التنظيمية الأكثر أهمية وتأثير في الاستنزاف الشعوري لدى العاملين عينة البحث.

- يبين البحث الحالي المستوى الفعلي من الثقة التنظيمية التي يتمتع بها قادة المنظمة المبحوثة ومستوى الاستنزاف الشعوري الذي يتعرض له العاملون في المنظمة المبحوثة.

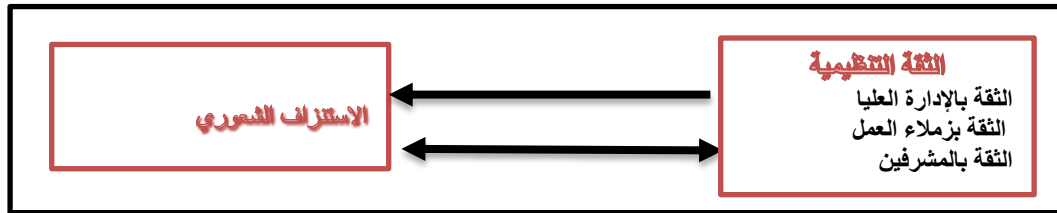
ثالثاً: أهداف البحث -اعتماداً على المشكلة والتساؤلات الخاصة بالبحث يمكن وضع عدد من الأهداف التي نسعى الى تحقيقها وهي كالاتي:

١- مراجعة الكتابات الخاصة بالكتاب والباحثين فيما يتعلق بمتغير الثقة التنظيمية والاستنزاف الشعوري من اجل تقديم معلومات تفيد المنظمة المبحوثة وتكون اساساً ومنطلقاً تستند اليه الأبحاث في المستقبل.

٢- وصف وتشخيص متغيرات البحث للعينة المبحوثة.

٣- اختبارات علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الحالي.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث - من اجل معالجة المشكلة الخاصة بالبحث الحالي فقد انطلق من الفرضيات الاتية:

الفرضية الأولى: يوجد ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الثقة التنظيمية ومتغير الاستنزاف الشعوري على مستوى المنظمة عينة البحث.

الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير الثقة التنظيمية في متغير الاستنزاف الشعوري على مستوى المنظمة عينة البحث.

سادسا: متغيرات البحث ومقاييسه -البحث الحالي يتكون من متغيرين يتم توضيحهما في ادناه:

١. المتغير المستقل (الثقة التنظيمية): وقد تم اعتماد مقياس (Malas et al., 2022: 68,69) حيث يتكون من ثلاثة ابعاد، حيث يقاس البعد الأول (الثقة بالإدارة العليا) بـ (٥) فقرات، بينما يقاس البعد الثاني (الثقة بزملاء العمل) بـ (٥) فقرات، اما البعد الثالث (الثقة بالمشرفين) فيقاس بـ (٥) فقرات.

٢. المتغير المعتمد (الاستنزاف الشعوري): اعتمد الباحثين في قياس هذا المتغير على مقياس (Yeomans & Martínez :2023:2). هو متغير احادي البعد والذي يتكون من (١٠) فقرات.

سابعا: حدود البحث -لابد من وضع حدود مكانية، وزمانية لاي بحث علمي ضمن أي تخصص من التخصصات العلمية وعلى النحو الاتي:

١. الحدود المكانية: اذ تم اجراء هذا البحث في مديرية بلدية الحلة.

٢. الحدود الزمانية: مدة اعداد البحث امتدت من ٢٠٢٤/٢/١٠ الى ٢٠٢٤/٧/٢٠ وقد تم تقسيمها الى قسمين، في القسم الأول تم كتابة الجانب النظري والمنهجية الخاصة بالبحث اما القسم الثاني فقد تم اعداد الجانب العملي للبحث بدءاً من اعداد الاستبانة وتوزيعها على المستجيبين وجمعها وتحليلها والتوصل للنتائج المطلوبة.

ثامنا: مجتمع وعينة البحث: تم اختيار الموظفين العاملين في مديرية بلدية الحلة وبعد اعداد استمارة الاستبيان قمنا بتوزيع (٢٢٥) استبانة على العاملين في هذه المديرية، وقد تم إعادة (٢٠١) استمارة، حيث تم استبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل ليصبح الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي (١٩٦) استمارة وهو ما يمثل نسبة (٨٧%) من مجموع الاستمارات التي تم توزيعها على العاملين والجدول (١) يبين خصائص عينة البحث.

جدول (1) وصف خصائص عينة البحث

الفئة العمرية			النوع الاجتماعي		مدة الخدمة بالسنوات			التحصيل الدراسي	
أقل من ٣٠ سنة	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠ سنة	ذكر	انثى	١٠ فأقل	١١-٢٠ سنة	أكثر من ٢١ سنة	اعدادية ودبلوم	شهادات عليا
٢٤	٦٢	١١٠	١٦٥	٣١	٣٥	٧٦	٨٥	٤٤	١٢

المصدر: من إعداد الباحث

تاسعا: أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما يلي : -

- ١- التحليل العاملي التوكيدي. ٢- الإحصاءات الوصفية. ٣- معامل الارتباط بيرسون.
- ٤- معامل الانحدار المتعدد.

وقد تم اعتماد البرامج الإحصائية (SPSS- AMOS-Axcel).

المبحث الثاني - التأطير الفكري والمفاهيمي لمتغيرات البحث

أولاً- الثقة التنظيمية

١. مفهوم الثقة التنظيمية - الثقة هي حالة نفسية مهمة في تكوين العلاقات الإنسانية والحفاظ عليها وقد تم الاعتراف بأهميتها في مكان العمل بشكل متزايد على مدار الخمسين عامًا الماضية وقد أظهرت الأبحاث الحديثة أهميتها العملية في تحديد سلوك المواطنة والالتزام، والرضا الوظيفي وخلق إدارة ناجحة تسهم في التغيير والعمل الجماعي (Bagraim& Hime, 2007:43). وتشير الثقة التنظيمية إلى ثقة العاملين في تصرفات المنظمة، والتي يمكن أن تشمل الثقة في المديرين أو الزملاء أو الرؤوسين أو أعضاء الفريق؛ وهو من العناصر التي تشكل رسالة المنظمة ورؤية القيادة العليا وثقافتها وقيمها التنظيمية، حيث تعد الثقة التنظيمية ظاهرة متعددة المستويات، تنشأ من الفرد ولكنها تظهر على مستوى المجموعة والتنظيم وبين المنظمات، ويعتقد الباحثون والخبراء أن تعزيز الثقة التنظيمية هو أحد أهم العوامل في خلق الوحدة، وديناميكيات المجموعة، والتنقل في مكان العمل؛ ويؤدي تحسين ثقة الرؤوسين في المشرفين والمنظمة إلى تكوين علاقات متماسكة داخل المنظمة بما يتماشى مع تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، وتعزيز الأداء الوظيفي، والولاء، والاستعداد للامتثال لقرارات المشرفين واللوائح التنظيمية، وفي نهاية المطاف تحسين الفعالية التنظيمية (Hashemi Amin., 2023:99). وتعتبر نظرية التبادل الاجتماعي من أهم النظريات التي تساعد في تفسير كيفية تطور الثقة داخل المنظمة إذ أن الثقة هي نتيجة لعملية وجوهر أنشطة الموارد البشرية من خلال تأثير ممارسات الموارد البشرية على النتائج الهامة وتعد الثقة التنظيمية فكرة متعددة الأبعاد تشمل الأفراد داخل المنظمة، فضلا عن طبيعة النتائج وانعكاساتها (Alomran et al., 2024:4). وتعرف الثقة التنظيمية على أنها تصور الفرد للشعور بالأمان داخل المنظمة والاعتقاد بأنه سيتم دعمه من قبل الموظفين أو أصحاب العمل في المنظمة (Under & Gereide, 2024:3,4).

من خلال ما تقدم يمكن تعريف الثقة التنظيمية بأنها إحساس العاملين بالارتياح والطمأنينة في التعامل مع الإدارة العليا وزملاء العمل والمشرفين اثناء ممارسة النشاطات المختلفة في المنظمة.

٢. أهمية الثقة التنظيمية - تخلق الثقة في المنظمة ظروف ملائمة لمزيد من المواقف الإيجابية والأداء الأفضل وزيادة التعاون ومن ناحية أخرى تشير نتائج الابحاث إلى أن عدم وجود الثقة الكافية في المنظمات يؤدي إلى انخفاض الالتزام التنظيمي، وأظهر تقرير جامعة هارفارد في عام ٢٠١٧ أن ٥٥% من الرؤساء التنفيذيين يعتقدون أن الافتقار إلى الثقة التنظيمية يشكل عائقاً أمام نمو مؤسساتهم، ومع ذلك فإن معظم هؤلاء الرؤساء التنفيذيين لم يفعلوا الكثير لزيادة الثقة داخل مؤسساتهم واعترفوا بأن غياب إطار أو نموذج لتوجيه تنمية ثقتهم في المنظمة دفعهم إلى عدم اتخاذ إجراءات لتطوير الثقة (Hashemi Amin., 2023:99). حيث تؤثر الثقة على النموذج العقلي أو النفسي للموظف ، لذا فإن الاتصال المبني على الثقة يمكن أن يساعد في تقليل النزاعات داخل مكان العمل، وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية، وخفض نفقات المعاملات والإدارة وتقليل مشاعر عدم اليقين والفرع لدى الموظفين في مواجهة الظروف غير المتوقعة، مثل التحول التنظيمي وتقل ثقافات الثقة العالية من احتمالية حدوث خلافات ضارة ومتنازع عليها، والسيطرة البيروقراطية والتكاليف الإدارية التي لا داعي لها، والنفقات العامة المرتفعة اللازمة للحفاظ على العمليات التي تجاوزت فائدتها ، فعندما يكون مستوى ثقة الموظفين في المنظمة مرتفعاً فإنهم يبذلون قصارى جهدهم في المقابل لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويرتفع نتيجة لذلك مستوى التزامهم ومع زيادة الثقة وجوانبها الفرعية، سيكون هناك أيضاً نمو في الالتزام تجاه المنظمة التي يعملون فيها (Alomran et al., 2024:5,18). إن بيئة العمل التي تكون فيها الثقة التنظيمية منخفضة يمكن أن تجعل الموظفين يلتزمون الصمت، مما يؤدي بدوره إلى إخفاء المعلومات التي يمكن أن تساهم في تطوير المنظمة لذلك يمكن القول أن انخفاض تصور الثقة التنظيمية سيؤثر أيضاً سلباً على تصورات الموظفين للمشاركة الفعالة في نظام إعداد التقارير وأن عدم الثقة يؤثر سلباً على سلوك الإبلاغ الاختياري (Under & Gereide, 2024:4). ستولد المنظمات التي تتمتع بمستويات عالية من الثقة مستويات عالية من الولاء من الشركاء والموظفين والعملاء على حدٍ سواء، إن آثار الثقة داخل المنظمات واسعة النطاق إذ لا تؤثر الثقة على الديناميكيات الداخلية فحسب، بل تؤثر أيضاً على العلاقة مع البيئة الخارجية والأداء العام، تعزز الثقة بيئة عمل إيجابية تتميز بالروح المعنوية العالية والرضا الوظيفي والالتزام، ومن المتوقع أن يشارك الموظفون ويتحمسون عندما يثقون بقادتهم

وزملائهم في العمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والابتكار، وتعد الثقة أمرًا أساسيًا لبناء العلاقات مع الزبائن والشركاء وأصحاب المصلحة والحفاظ عليها (Hanifa & Azmy, 2024:494). وأكد البعض بأن الثقة لا تعمل على تقوية العلاقات الداخلية فحسب، بل تسهم أيضًا بشكل كبير في نجاح المنظمة واستقرارها على المدى الطويل في عالم اليوم المترابط حيث يعتمد نجاح الأعمال على الثقة التنظيمية أكثر من أي وقت مضى (Zanabazar et al., 2024:249).

من خلال ما ذكر أعلاه يمكن القول بأن الثقة التنظيمية تلعب دورًا حاسمًا في بناء علاقات قوية بين المنظمات وموظفيها وعملائها وشركائها وأصحاب المصلحة مما ينعكس ذلك على أداء المنظمة ونتاجيتها بشكل كبير.

٣. أبعاد الثقة التنظيمية

أ: الثقة بالإدارة العليا (المنظمة) - لقد أثبتت الأبحاث أن ثقة الموظف في المنظمة تؤثر بشكل كبير على النجاح التنظيمي الشامل حيث يظهر الموظفون الذين يثقون بزملائهم والإدارة مستويات أداء أعلى وولاء أكبر للمنظمة، فعندما يثق الموظفون بزملائهم في الفريق يصبح التعاون أكثر جدوى وتصبح هذه الثقة الراسخة قوة دافعة وراء مرونة المنظمة وقدرتها على التكيف والمرونة ومن خلال قوة عاملة موحدة معززة بالثقة، حيث تكتسب المنظمات الأساس للتغلب على التعقيدات والحفاظ على الازدهار على المدى الطويل (Zanabazar et al., 2024:249). وهناك تأثير حاسم لتواصل المدير على ثقة مرؤوسيه والتأثير الإيجابي للقادة على تطوير ثقافة الثقة التنظيمية فعندما تكون هناك ثقة تنظيمية، يكون هناك أيضًا شعور بالثقة في المنظمة بين الموظفين، وسيعتقدون أيضًا أن منظماتهم لن تتخذ خطوة ضدهم في أول فرصة (Malas et al., 2022: 68,69).

من خلال ما تقدم نرى بأن الثقة بالإدارة العليا تخلق حالة من الرضا والارتياح بين المنظمة والعاملين مما ينعكس على أداؤهم وبالتالي على أداء المنظمة.

ب: الثقة بزملاء العمل - الثقة في زملاء العمل هي شكل من أشكال الثقة بين الأشخاص والتي لا يوجد حولها إلا القليل من الأبحاث ولم تحظ آثارها باهتمام نظري منهجي حيث يميل الموظفون الذين يؤمنون بزملائهم وقيادتهم إلى الأداء بشكل أفضل مع الحفاظ على التزامهم بمنظماتهم على المدى الطويل ويعد الموظفون المنخرطون والموهوبون والمخلصون أمرًا أساسيًا لنجاح منظمات الأعمال، حيث يلعبون دورًا محوريًا في تكوين الثروة ودفع التطوير التنظيمي وزيادة القدرة التنافسية حيث تركز المنظمات على تطوير أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وتكوين ولاء

الموظفين، وتعزيز مشاركة الموظفين إلى جانب الثقة في المنظمة (Zanabazar et al., 2024:248). والثقة بزملاء العمل تعرف بأنها شعور العاملين بان زملائهم في العمل يستحقون الثقة (Dar, 2010: 195).

ت: الثقة بالمشرفين - حظيت علاقة الثقة الثنائية بين المشرف والمرؤوس باهتمام بحثي أكبر من الثقة في زملاء العمل وتعد الثقة بالمشرفين شكل من أشكال الثقة بين الأشخاص التي تنبثق من تصورات الموظف فيما يتعلق بإحسان المشرف ونزاهته وقدرته وانفتاحه على مشاركة المعلومات واتساق السلوك، والإحسان هو المدى الذي يريد المشرف أن يفعل فيه الخير لمرؤوسه، والنزاهة هي مدى قبول تصرفات المشرف لدى المرؤوس (باعتبارها عادلة وصادقة) وتشير القدرة إلى الكفاءة الفنية للمشرف فيما يتعلق بالوظيف (Bagrami & Hime, 2007:43). وتسمى هذا النوع من الثقة بالرأسية داخل المؤسسات العامة، والتي تشير إلى ثقة الموظفين العموميين في مشرفهم ومؤسستهم، وتوضح هذا الفهم للثقة الرأسية وتوضح أن ثقة المرؤوس في مشرفه يمكن اعتبارها شكلاً من أشكال الثقة بين الأشخاص، في حين يمكن اعتبار ثقة المرؤوس في مؤسستهم شكلاً من أشكال الثقة المؤسسية، وبالتالي فإن الثقة الرأسية هي بناء ثنائي الأبعاد، حيث يعكس أحد البعدين الثقة الشخصية للمرؤوسين في مشرفهم، ويعكس البعد الثاني الثقة المؤسسية للمرؤوس في منظمته (Porumbescu et al., 2013:160).

ثانياً: الاستنزاف الشعوري

١: مفهوم الاستنزاف الشعوري - يشير (Wong et al., 2024:12) بان الاهتمام العاطفي هو أحد جوانب التعاطف، يتضمن مشاعر الدفء والرحمة والاهتمام بالآخرين. إنه مؤشر رئيسي للسلوك الاجتماعي الإيجابي والترابط الاجتماعي، إذ تشير الأبحاث إلى أن الاهتمام العاطفي يمكن أن يؤثر على الرفاهية العاطفية والنفسية بطرق مهمة. ويعرف الاستنزاف الشعوري بأنه الإفراط في استخدام القوة أو الطاقة أو الموارد الخاصة بالفرد إلى النقطة التي يفشل فيها المرء أو يستهلك أو يعاني من الإرهاق ويعد الاستنزاف الشعوري عنصراً أساسياً في الإرهاق وغالباً ما يتميز بمشاعر التعب والسخرية وانخفاض الكفاءة المهنية، إن معالجة الاستنزاف الشعوري أمر ضروري لإنشاء بيئات عمل أكثر سعادة وأكثر إنتاجية لأنه له تداعيات واسعة النطاق على الأفراد والمنظمات والمجتمع (Yolanda , 2023: 183). ويمكن أن يكون الاستنزاف الشعوري نتيجة لمشاكل شخصية، أو عائلية، أو مالية او متطلبات العمل (صراع الأدوار وغموض الأدوار) تسبب الاستنزاف الشعوري (Gawayen et al., 2023:75).

والاستنزاف الشعوري هو حالة نفسية غير صحية يعاني منها الأفراد في مكان العمل، إنه شائع جدًا في مكان العمل إن الإرهاق العاطفي الذي لا يتم التعامل معه في الوقت المناسب سيؤدي إلى آثار سلبية على عمل الأفراد وحياتهم اليومية في مكان العمل (Yang,2023:516). ويشير الاستنزاف الشعوري إلى استنزاف الطاقة النفسية أو استنزاف الموارد العاطفية وقد وجد أن مشاعر الإرهاق والاستنزاف هي أحد الأعراض الرئيسية للإرهاق العاطفي حيث يعاني ما يقرب من نصف العمال من مستوى عالٍ من الإرهاق العاطفي بسبب عوامل التوتر الرئيسية مثل أعباء العمل الثقيلة، وانخفاض العلاقات الداعمة، والمشاركة الشخصية، وقلة عدد الموظفين وعدم التطوير المهني (Khan et al.,2014:2434). وأشارت العديد من الدراسات بان الاستنزاف الشعوري هو متغير احادي البعد يتم قياسه من خلال مجموعة من الأسئلة. من خلال ما تقدم يمكن تعريف الاستنزاف الشعوري بانه شعور الفرد بحالة من الإحباط والتوتر وعدم الرغبة بالاستمرار بالعمل في المنظمة.

٢. اضرار الاستنزاف الشعوري - يسبب الاستنزاف الشعوري على المستوى التنظيمي الرغبة في ترك العمل، والتغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية في نهاية المطاف، إن المشاعر السلبية التي يشعر بها العاملين في كل من السياقات الفردية والتنظيمية والصعوبات التي يواجهها الموظفون في تنظيمها يمكن أن تستنزف مواردهم المعرفية والعاطفية (Korkmazyurek & Ocak, 2024:٣). وإن عدم التعامل مع الاستنزاف الشعوري في الوقت المناسب سيؤدي إلى آثار سلبية على عمل الأفراد وحياتهم اليومية في مكان العمل ، وسيؤدي ايضاً إلى تراجع الكفاءة الذاتية الفردية وأداء العمل، مما سيؤدي إلى تراجع الالتزام التنظيمي وزيادة نية الدوران الوظيفي، حيث يؤدي الاستنزاف الشعوري إلى انخفاض الكفاءة الذاتية وتشير نظرية الحفاظ على الموارد إلى أن مجموعة موارد الأفراد في مكان العمل محدودة، وسيؤدي الاستنزاف الشعوري إلى فقدان الموارد الفردية فعندما يعاني الأفراد في مكان العمل من الاستنزاف الشعوري، يصبح سلوكهم في العمل روتينياً، وستنخفض ثقتهم فيما إذا كان بإمكانهم إكمال أهداف العمل في الوقت المحدد وبجودة عالية، وسوف يتراجعون بسهولة عندما يواجهون النكسات، كما أن انخفاض الكفاءة الذاتية سيزيد من تفاقم الاستنزاف الشعوري للأفراد في مكان العمل (Yang,2023:516,518). وقد أظهرت الدراسات السابقة أن عبء العمل المرتفع ومتطلبات العمل العاطفية تزيد من خطر الاستنزاف الشعوري ، يشير الاستنزاف الشعوري إلى حالة شديدة من التعب العاطفي والاستنزاف الذي حدث عندما يعاني الأفراد من مطالب عاطفية مفرطة وإرهاق مفرط في عملهم وكشفت إحدى الدراسات عن وجود ارتباط وثيق بين الاستنزاف الشعوري والمشاعر السلبية مثل الأرق

وضعف الانتباه واعتبر الاستنزاف الشعوري أيضًا عامل خطر للإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية واضطرابات الجهاز الهضمي، علاوة على ذلك يعتبر الاستنزاف الشعوري، كعنصر أساسي في الاحتراق المهني، إذ لا يتمكن الأفراد من التعامل بشكل فعال مع الضغوطات المرتبطة بالعمل (Wu et al., 2024:2) . ويرتبط الاستنزاف الشعوري للمعلمين بنتائج ضارة مختلفة، مثل التغيب عن العمل، والنية في ترك العمل، وضعف جودة العمل، وانخفاض دافعية العاملين (Carstensen et al., 2024:1). ويؤدي الاستنزاف الشعوري إلى عواقب سلبية خطيرة مثل ضعف معنويات العمل، والاكتئاب، والتغيب، وارتفاع معدل دوران، وانخفاض جودة الخدمة، وانخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض الالتزام التنظيمي (Arya et al., 2023: 439). واعتماداً على ما تقدم نرى بان هنالك مجموعة من الاضرار التي قد تنتج نتيجة تعرض العاملين للاستنزاف الشعوري منها ضعف أداء العاملين، عدم الرضا عن المنظمة، التأخير عن العمل، التمر وممارسة السلوكيات المنحرفة في مكان العمل وهذه كلها تؤثر على ربحية المنظمة وعلى قدرتها في تقديم الخدمات.

المبحث الثالث - الجانب الميداني

أولاً: ترميز وتوصيف متغيرات البحث الرئيسية والفرعية : تضمنت أداة البحث (الاستبانة) من متغيرين رئيسيين هي: (الثقة التنظيمية، الاستنزاف الشعوري) وكل متغير يتكون من ابعاد فرعية والجدول (2) يوضح هذه المتغيرات وذلك من خلال ترميزها.

جدول (2) الابعاد الرئيسية والفرعية لمتغيرات البحث

المتغير	الرمز	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات	الرمز	المصدر
الثقة التنظيمية	OrgT	الثقة بالإدارة العليا	°	TL	(Malas et al., 2022: 68,69)
		الثقة بزملاء العمل	°	TC	
		الثقة بالمشرفين	°	TS	
الاستنزاف الشعوري	ECE	احادي البعد			(Yeomans & Martínez :2023:2)

المصدر: اعداد الباحث

ثانياً: الاختبارات البنائية لأداة القياس وتطويرها

١- قياس الثبات ومعولية الثبات : ويقصد به هل ان المقياس يوفر نتيجة ثابتة ومستقرة يمكن الاعتماد عليها، ويتم ذلك من خلال الاعتماد على (Cronbach's Alpha) حيث تتراوح قيمة الفا كرونباخ من (٠-١) على أساس ان القيم الأعلى تدل على ان العناصر تقيس نفس البعد

اما إذا كانت القيم منخفضة (بالقرب من الصفر) فهذا يدل على ان بعض العناصر او كلها لا تقيس نفس البعد (Bujang, et al., 2018:85). حيث نجد ان اقيام معامل الثبات كانت بين (0.87 - -0.79) كما هو موضح في الجدول (٣) وتعتبر نسب عالية، لذلك يكون المقياس جاهزاً للتطبيق لأنه يتميز بالدقة والصدق والثبات اللازم.

جدول (٣) نتائج اختبار Cronbach's Alpha لمتغيرات البحث

المتغيرات الرئيسية	قيمة كرونباخ ألفا للمتغير	الأبعاد الفرعية	قيمة كرونباخ ألفا للبعد
الثقة التنظيمية	.795	الثقة بالإدارة العليا	.872
		الثقة بزملاء العمل	.875
		الثقة بالمشرفين	.850
الاستنزاف شعوري	.854	احادي البعد	

المصدر: اعداد الباحث

٢- اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي للبيانات :يتم اجراء هذا الاختبار من اجل ان يتمكن الباحث من اختيار الاختبارات المناسبة لهذه البيانات، لذلك إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي سيتم اعتماد واستخدام الإحصاءات المعلمية، اما إذا كانت البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي فيتم اعتماد الإحصاءات اللامعلمية ومن اجل تحديد ذلك اعتمد الباحثين على اختبار (Kolmogorov -Smirnov test) والذي يعتمد على قيمة (p-value) فاذا كانت اكثر من (0.05) فان ذلك يدل على ان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي والعكس صحيح (Hassani & Silva, 2015:590) ، ويتضح من الجدول (٤) بان قيمة الاختبار قد بلغت (0.200*) للثقة التنظيمية، (0.200*) للاستنزاف شعوري .اما مستوى المعنوية الاحتمالية (0.036،0.038) وهي اكثر من (0.05) وهذا يؤكد إمكانية اعتماد أساليب التحليل المعلمي في كافة إجراءات التحليل الاحصائي.

جدول (٤) اختبار Kolmogorov-Smirnov test لمتغيرات البحث

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الثقة التنظيمية	.036	196	.200 [*]	.993	196	.446
الاستنزاف شعوري	.038	196	.200 [*]	.996	196	.866

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.26)

٣- التحليل العاملي التوكيدي - هو أسلوب يستخدم بكثرة في أغلب الأبحاث ويعد نوع من نمذجة المعادلة الهيكلية التي تتعامل بشكل خاص مع نماذج القياس؛ وهي أداة تحليلية مهمة لتقدير موثوقية المقياس (Brown & Moore, 2012:2-3). ويهدف التحليل العاملي التوكيدي إلى تأكيد النماذج النظرية باستخدام البيانات التجريبية وهو عنصر اساسي من نمذجة المعادلة الهيكلية الواسعة الانتشار، إذ يستخدم (CFA) بشكل شائع في البحوث على مستوى مختلف مجالات المعرفة بما في ذلك تطوير وتقييم أدوات القياس وتقييم الصلاحية، ومقارنة نمط الاستجابة، ومقارنة النماذج الهيكلية. ومن أجل ضمان نتائج التحليل التوكيدي للمتغيرات الحالية، يتم تقييمه من خلال مؤشرين: (Hair et al., 2014:115).

١. قيم التقديرات المعيارية للمعلمة: تقبل إذا تجاوز قيمها نسبة (40). اما إذا كانت اقل من ذلك تحذف من التحليل، ويعتمد كذلك على قيمة النسبة الحرجة (Critical Ratio) كأداة لقبول معنوية التقديرات المعيارية، إذ انها تكون مقبولة كلما كانت (C.R.) معنوية.

٢. مؤشرات المطابقة: وهذه المؤشرات لها مدى مقبول في حال وصلتها يتم قبولها وبعبكسه يخضع النموذج الهيكلية إلى مؤشرات التعديل التي يقترحها البرنامج. والجدول (٥) يوضح اهم معايير المطابقة المعتمدة في تدقيق نماذج التحليل الخاصة بالمتغيرات.

جدول (٥) معايير مطابقة نتائج التحليل العاملي التوكيدي

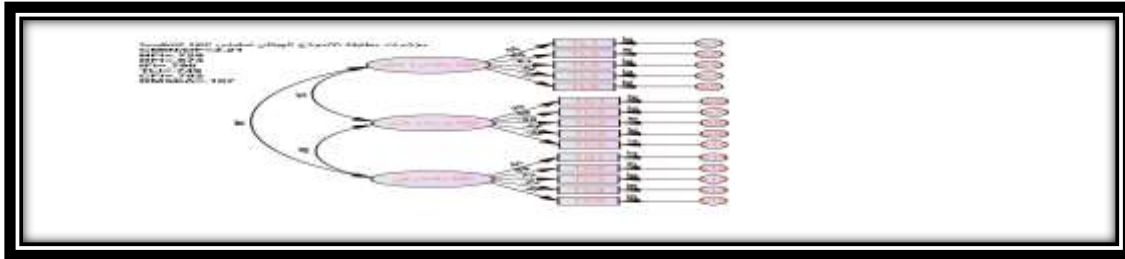
ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
١	مقياس قيم χ^2 إلى درجات الحرية df	$CMIN/DF < 5$
٢	مقياس المطابقة المقارن (CFI) Comparative fit Index	$CFI > 0.90$
٣	مقياس المطابقة المتزايد (IFI) The Incremental fit Index	$IFI > 0.90$
٤	مقياس لوكر ولويس (TLI) The Tucker-Lewis Index	$TLI > 0.90$
٥	مقياس جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) Root Mean Square Error of Approximation	$RMSEA < 0.08$

Source : Singh ,V., (2016) " Perceptions of emission reduction potential in air transport : a structural equation modeling approach ", Environ Syst Decis 36 , P. 388

واستناداً لما سبق، كانت نتائج التحليل على النحو الاتي:

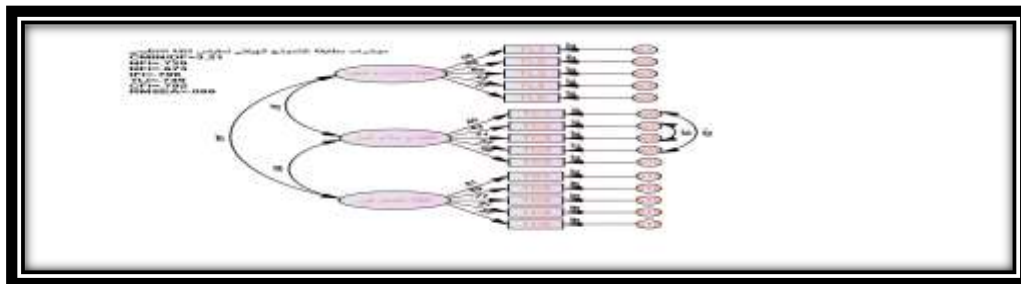
أ- التحليل العاملي التوكيدي للثقة التنظيمية - يتضمن متغير الثقة التنظيمية أربعة أبعاد أساسية هي الثقة بالإدارة العليا (٥) فقرت، الثقة بزملاء العمل (٥) فقرت، الثقة بالمشرفين (٥) فقرة. إذ يظهر من نتائج الشكل (٢) أن نسب التشبعات قد تجاوزت (0.40) الا الفقرة (TC1) والفقرة (TC5) من بعد الثقة بزملاء العمل فقد كانت نسبة تشبعها اقل من (٤٠%) . وعند تدقيق مؤشرات المطابقة (مؤشر المطابقة المقارن، مؤشر المطابقة المتزايد، مؤشر لوكر ولويس، الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي) فقد كانت جميعها دون القيم المعيارية المحددة انفاً. وهذا يتطلب من الباحث استخدام مؤشرات التعديل التي تحدد نسب التباين المشترك التي يقترحها البرنامج بين اخطاء القياس لل فقرات.

شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي للثقة التنظيمي قبل التعديل



"المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.24)"

ويتضح من الشكل (٣) وبعد اجراء (٢) من مؤشرات التعديل أن معايير مطابقة الشكل الهيكلي المتحقق قد كانت ضمن مديات وحدود القبول الخاصة بها، أما نسب التشبع فقد كانت تتمتع بدلالة معنوية عالية وذلك لان قيم النسب الحرجة (Critical Ratio) المتحققة كما هي في الجدول (٦) ظهر انها كلها قيم معنوية عند مستوى (0.01) وهذا يؤكد دلالة هذه التشبعات ومدى صدقها. وهذا يؤكد أن نموذج التحليل التوكيدي قد حصل على مستوى ممتاز من المطابقة، وهذا يضمن أن الثقة التنظيمية يتمثل بواقع (١٥) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد أساسية.



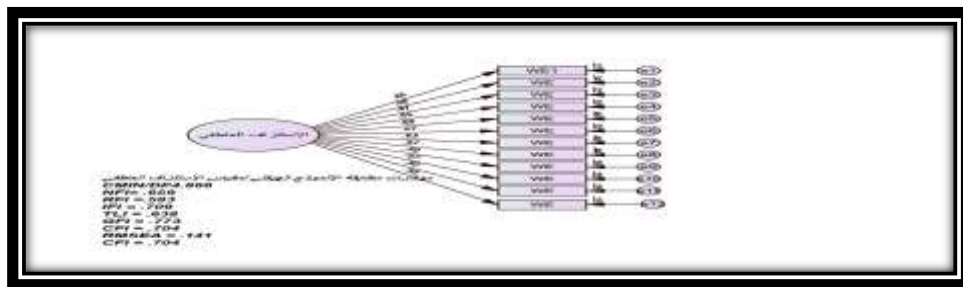
شكل (٣) التحليل العاملي التوكيدي للثقة التنظيمية بعد التعديل

جدول (٦) : نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الثقة التنظيمية

المسارات	التقدير المعياري	التقدير اللامعاري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	نسب المعنوية
TL1 <---	الثقة بالإدارة العليا .564	1.000			
TL2 <---	الثقة بالإدارة العليا .656	1.115	.179	6.224	***
TL3 <---	الثقة بالإدارة العليا .602	.706	.119	5.931	***
TL4 <---	الثقة بالإدارة العليا .538	.795	.144	5.513	***
TL5 <---	الثقة بالإدارة العليا .507	.913	.173	5.291	***
TC1 <---	الثقة بزملاء العمل .399	1.000			
TC2 <---	الثقة بزملاء العمل .427	.761	.200	3.805	***
TC3 <---	الثقة بزملاء العمل .509	.934	.225	4.149	***
TC4 <---	الثقة بزملاء العمل .521	1.064	.285	3.732	***
TC5 <---	الثقة بزملاء العمل .445	.863	.221	3.901	***
TS1 <---	الثقة بالمشرفين .613	1.000			
TS2 <---	الثقة بالمشرفين .691	.982	.127	7.739	***
TS3 <---	الثقة بالمشرفين .767	1.125	.135	8.322	***
TS4 <---	الثقة بالمشرفين .807	1.183	.138	8.588	***
TS5 <---	الثقة بالمشرفين .807	1.240	.144	8.589	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.24)"

ب- التحليل العاملي التوكيدي للاستنزاف الشعوري - ان متغير الاستنزاف شعوري هو متغير احادي البعد ويتضمن (١٢) فقرة. إذ يظهر من نتائج الشكل (٤) أن نسب التشبعات قد تجاوزت (0.40) وهي نسب تتمتع بدلالة معنوية عالية وذلك لان قيم النسب الحرجة (Critical Ratio) المتحققة كما هي في الجدول (٧) ظهر انها قيم معنوية عند مستوى (0.01) وهذا يؤكد دلالة هذه التشبعات ومدى صدقها. وعند تدقيق معايير مطابقة الشكل الهيكلي المتحقق اتضحت النتائج بان جميع معايير المطابقة ضمن مديات وحدود القبول الخاصة بها، وهذا يؤكد أن نموذج التحليل التوكيدي قد حصل على مستوى ممتاز من المطابقة، وهذا يضمن أن الاستنزاف شعوري تتمثل بواقع (١٢) فقرة.



شكل (٤) التحليل العاملي التوكيدي للاستنزاف شعوري

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25)

جدول (٧) : نتائج التحليل العاملي التوكيدي للاستنزاف الشعوري

نسب المعنوية	النسبة الحرية	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	التقدير المعياري	المسارات
			1.000	.478	WE1 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.514	.262	1.446	.583	WE2 الاستنزاف الشعوري <---
***	4.854	.228	1.105	.470	WE3 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.322	.212	1.126	.547	WE4 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.954	.219	1.303	.681	WE5 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.420	.182	.989	.565	WE6 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.736	.262	1.503	.629	WE7 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.894	.233	1.372	.666	WE8 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.054	.285	1.439	.501	WE9 الاستنزاف الشعوري <---
***	4.841	.213	1.033	.468	WE10 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.057	.225	1.140	.502	WE11 الاستنزاف الشعوري <---
***	5.026	.225	1.132	.497	WE12 الاستنزاف الشعوري <---

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.24)

ثالثاً: الوصف والتحليل الاحصائي لمتغيرات البحث

١- وصف وتحليل متغير الثقة التنظيمية

أ- وصف وتحليل بعد الثقة بالإدارة العليا - يتبين من الجدول (٨) نتائج المقاييس الوصفية لبعـد الثقة بالإدارة العليا الذي جرى قياسه بخمسة أسئلة (TL1- TL5)، إذ حقق هذا البعد وسط حسابي كلي بلغ (3.58) وانحراف معياري قدره (0.766) ومعامل اختلاف (39.08%) واهمية نسبية (72%)، مما يشير إلى اتفاق الافراد على محتوى البعد مرتفعاً، مما يدل على أن إدارة المنظمة عينة البحث يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ المسؤوليات الخاصة بالأفراد وكذلك يتمتع الافراد بالراحة اثناء التعامل معها.

وقد حقق السؤال (٣) الذي يتضمن (يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لإظهار الحكم الجيد عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل) على اعلى مستوى للوسط الحسابي قدره (4.01) وحقق انحراف قدره (0.832) وحصل على معامل اختلاف قدره (20.74%) واهمية قدرها (٨٠%)، مما يدل على أن اجابات الافراد كانت ضمن مستوى مرتفع على هذا السؤال. أما السؤال (٢) الذي يتضمن (يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لأنها تفعل الأفضل في العمل) فقد حقق ادنى وسط حسابي كان قدره (3.45) وحقق انحراف قدره (1.208) وحصل على معامل اختلاف قدره (35.01%) واهمية قدرها (٦٩%)، وعلى الرغم من حصول هذا السؤال على ادنى وسط حسابي، الا انه لا زال يتمتع بمستوى معتدل من الاجابات حسب استجابات عينة الدراسة.

الجدول (٨) : المقاييس الوصفية لبعد الثقة بالإدارة العليا

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
١	يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا في تنفيذ المسؤوليات.	3.52	1.259	35.76	70	3
٢	يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لأنها تفعل الأفضل في العمل.	3.45	1.208	35.01	69	5
٣	يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لإظهار الحكم الجيد عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	4.01	.832	20.74	80	1
٤	أشعر بالراحة تجاه قرارات الإدارة العليا لكونها تتصرف بطريقة عادلة.	3.64	1.050	28.84	73	2
٥	أشعر بالأمان مع الإدارة العليا لأن لديها القدرة على التنبؤ والانسجام.	3.27	1.278	39.08	65	4
	المتوسط العام لبعد الثقة بالإدارة العليا	3.58	.766	21.39	72	-

المصدر: اعداد الباحث استناداً إلى نتائج برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ب- وصف وتحليل بعد الثقة بزملاء العمل - يتبين من الجدول (٩) نتائج المقاييس الوصفية لبعد الثقة بزملاء العمل الذي جرى قياسه بخمسة أسئلة (TC1- TC5)، إذ حقق هذا البعد وسط حسابي كلي بلغ (3.92) وانحراف معياري قدره (0.829). ومعامل اختلاف (21.147%) وأهمية نسبية (٧٨%)، مما يشير إلى اتفاق الافراد على محتوى البعد مرتفعاً، مما يدل على أن إدارة المنظمة عينة البحث قادرة على ان تجعل زملاء العمل يتعاونون فيما بينهم حيث انهم يتشاركون في معالجة المشكلات التي تواجههم.

وقد حقق السؤال (٢) الذي يتضمن (زملائي في العمل يمكن ان يؤثروا على بسبب ارتباطي العاطفي بهم) على اعلى مستوى للوسط الحسابي قدره (4.10) وحقق انحراف قدره (0.974). وحصل على معامل اختلاف قدره (23.756%) وأهمية قدرها (٨٢%)، مما يدل على أن اجابات الافراد كانت ضمن مستوى مرتفع على هذا السؤال. أما السؤال (١) الذي يتضمن (لدي إيمان بأن زملائي في العمل يضحون من اجلي عندما احتاج لهم) فقد حقق ادنى وسط حسابي كان قدره (3.31) وحقق انحراف قدره (1.370) وحصل على معامل اختلاف قدره (41.389%) وأهمية قدرها (٦٦%)، وعلى الرغم من حصول هذا السؤال على ادنى وسط حسابي، الا انه لا زال يتمتع بمستوى معتدل من الاجابات حسب استجابات عينة الدراسة.

الجدول (٩) : المقاييس الوصفية لبعد الثقة بزملاء العمل

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
١	لدي إيمان بأن زملائي في العمل يضحون من اجلي عندما احتاج لهم .	3.31	1.370	41.389	66	5
٢	زملائي في العمل يمكن ان يؤثروا على بسبب ارتباطي العاطفي بهم	4.10	.974	23.756	82	1
٣	عندما اطرح مشاكل على زملائي في العمل اعرف أنهم سوف يستجيبولي باهتمام	3.88	1.003	25.850	77	3
٤	علاقتي المشتركة مع زملائي في العمل تجعلني اتكلم بحرية عن صعوبات العمل	3.75	1.116	29.76	75	4
٥	علاقتي الخاصة بزملائي في العمل تجعلنا نشترك في مشاعرنا وأملنا بحرية .	3.90	1.060	27.179	78	2
	المتوسط العام لبعد الثقة بزملاء العمل	3.92	.829	21.147	78	-

المصدر: اعداد الباحث استناداً إلى نتائج برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

ج- وصف وتحليل بعد الثقة بالمشرفين - يتبين من الجدول (١٠) نتائج المقاييس الوصفية لبعد الثقة بالمشرفين الذي جرى قياسه بخمسة أسئلة (TS1- TS5)، إذ حقق هذا البعد وسط حسابي كلي بلغ (3.79) وانحراف معياري قدره (0.658). ومعامل اختلاف (17.361%) وأهمية نسبية (٧٦%)، مما يشير إلى اتفاق الافراد على محتوى البعد معتدلاً، مما يدل على أن إدارة المنظمة عينة البحث تساعد العاملين في الاعتماد على المشرف في تنفيذ المسؤوليات فهم يشعرون بالراحة في التعامل مع المشرفين ولديهم الثقة العالية بهم. وقد حقق السؤال (٢) الذي يتضمن (لا أرى سبب للشك بتوصيات وتقارير متابعة المشرف المتعلقة بالأداء) على أعلى مستوى للوسط الحسابي قدره (4.04) وحقق انحراف قدره (0.984) وحصل على معامل اختلاف قدره (24.356%) وأهمية قدرها (٨١%)، مما يدل على أن اجابات الافراد كانت ضمن مستوى مرتفع على هذا السؤال. أما السؤال (١) الذي يتضمن (يمكنني الاعتماد على مشرفي في تنفيذ المسؤوليات). فقد حقق ادنى وسط حسابي كان قدره (3.68) وحقق انحراف قدره (1.129) وحصل على معامل اختلاف قدره (30.679%) وأهمية قدرها (74%)، وعلى الرغم من حصول هذا السؤال على ادنى وسط حسابي، الا انه لا زال يتمتع بمستوى معتدل من الاجابات حسب استجابات عينة الدراسة.

الجدول (١٠) : المقاييس الوصفية لبعد الثقة بالمشرفين

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
١	يمكنني الاعتماد على مشرفي في تنفيذ المسؤوليات.	3.68	1.129	30.679	74	5
٢	لا أرى سبب للشك بتوصيات وتقارير متابعة المشرف المتعلقة بالأداء.	4.04	.984	24.356	81	1
٣	أشعر بالراحة تجاه قرارات مشرفي في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة.	3.95	1.014	25.670	79	3
٤	أثق بمشرفي لأنه ينظر للعمل باحترافية وتفاني.	3.97	1.015	25.566	80	2
٥	أشعر بالثقة لأن مشرفي يهتم دائماً بسعادتي.	3.95	1.064	26.936	79	4
-	المتوسط العام لبعد الثقة بالمشرفين	3.79	.658	17.361	76	-

المصدر: اعداد الباحث استناداً إلى نتائج برامج (Microsoft Excel) (SPSS).

٢- وصف وتحليل متغير الاستنزاف الشعوري بشكل اجمالي - النتائج المعروضة في الجدول (١١) تبين الإحصاءات الوصفية لمتغير الاستعداد للتغيير إذ حقق وسط حسابي مقداره (3.59)، وانحراف معياري مقداره (0.67)، ومعامل اختلاف مقداره (18.885) اما الأهمية النسبية فقد كانت نسبتها (٧٢%)، مما يؤكد ان الاستعداد للتغيير قد حصلت على مستوى مرتفع من الأهمية وهذا يشير إلى اتفاق الافراد على محتوى البعد مرتفعاً، مما يدل على أن إدارة المنظمة عينة البحث تعمل على ان يشعر العاملين بان لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل بشكل جيد ويشعرون بالارتياح في وظائفهم ولا يشعرون بالضجر والملل عند ممارسة أعمالهم. وقد حقق السؤال (١) الذي يتضمن (دائماً ما أشعر ان لدي القدرة على تحمل ضغوط

العمل بشكل جيد) على أعلى مستوى للوسط الحسابي قدره (4.02) وحقق انحراف قدره (1.064) وحصل على معامل اختلاف قدره (26.467%) وأهمية قدرها (٨٠%)، مما يدل على أن اجابات الافراد كانت ضمن مستوى مرتفع على هذا السؤال. أما السؤال (٩) الذي يتضمن (اشعر بأن عدد أيام وساعات العمل ملائمة بالنسبة لي) فقد حقق أدنى وسط حسابي كان قدره (3.08) وحقق انحراف قدره (1.462) وحصل على معامل اختلاف قدره (47.467%) وأهمية قدرها (٦٢%)، وعلى الرغم من حصول هذا السؤال على أدنى وسط حسابي، الا انه لا زال يتمتع بمستوى معتدل من الاجابات حسب استجابات عينة الدراسة.

الجدول (١١) : المقاييس الوصفية لمتغير الاستنزاف الشعوري

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
١	دائماً ما اشعر ان لدي القدرة على تحمل ضغوط العمل بشكل جيد	4.02	1.064	26.467	80	1
٢	لدي شعور بالاستنزاف العاطفي أثناء أداء عملي	3.45	1.262	36.579	69	8
٣	امتك الطاقة الكافية لممارسة أنشطتي بعد انتهاء عملي	3.28	1.196	36.463	66	11
٤	اشعر بالضجر والملل عند ممارسة عملي	3.83	1.048	27.362	77	4
٥	غالباً ما يمكنني إدارة مهام عملي بشكل جيد	3.82	.973	25.471	76	5
٦	اشعر بالارتياح في وظيفتي ولا احتاج الى طلب الاجازة	3.95	.890	22.531	79	2
٧	دائماً ما اشعر بان الدائرة هي بيتي الثاني	3.37	1.215	36.053	67	10
٨	تربطني علاقات طيبة مع زملائي في العمل	3.91	1.048	26.803	78	3
٩	اشعر بأن عدد أيام وساعات العمل ملائمة بالنسبة لي	3.08	1.462	47.467	62	12
١٠	غالباً ما أستطيع ان اوفق بين متطلبات العمل واسرتي	3.63	1.123	30.936	73	6
١١	لدي شعور بعدم الارتياح وبأن الوظيفة تقيد حريتي	3.47	1.157	33.342	69	7
١٢	دائماً ما اشعر بالسعادة والارتياح عند انجاز المهام المكلف بها	3.39	1.160	34.218	68	9
	المتوسط العام لمتغير الاستنزاف العاطفي	3.59	.67	18.885	72	-

المصدر: اعداد الباحث استناداً إلى نتائج برامج (SPSS) (Microsoft Excel).

رابعاً: اختبار فرضيات البحث - سيتم اختبار فرضيات التأثير من خلال استخدام طريقة تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل الانحدار الخطي المتعدد بمعاملاتها الإحصائية التي تتضمن اختبار اختبار (f)، ومعامل (B) ومعامل التحديد (R^2) والذي يعد من المداخل الذي شاع استخدامه في البحوث النفسية والسلوكية والتربوية وكما يلي:

١- الفرضية الرئيسة الأولى: (يوجد ارتباط إيجابي معنوي للثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري) يبين الجدول (١٢) وجود ارتباط إيجابي معنوي لمتغير الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري، حيث يتبين ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغ (0.686^{**}) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.000). واعتماداً على ما تقدم أعلاه يمكن قبول الفرضية الرئيسة الأولى.

جدول (١٢) الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع

اعداد الباحثين على برنامج	Sig(2-tailed)	معامل الارتباط	المتغير التابع المتغير المستقل	المصدر: بالاعتماد مخرجات
	.000	.686**		

(SPSS V.26)

٢- الفرضية الرئيسة الثانية: (يوجد تأثير إيجابي معنوي الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري) - يبين الجدول (١٣) وجود تأثير إيجابي معنوي لمتغير الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري، حيث يتبين ان قيمة معامل التأثير المعياري قد بلغ (.777) وهذا يعني ان متغير الثقة التنظيمية يؤثر في متغير الاستنزاف الشعوري بنسبة (77.7 %) على مستوى عينة البحث، وهذا يعني ان متغير الاستنزاف الشعوري سيزداد بمقدار (77.7 %) في حال زيادة كانت إدارة المنظمة تتمتع بالثقة تنظيمية بمقدار وحدة واحدة، إضافة الى اننا نلاحظ ان قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية. وكذلك يتضح ان قيمة معامل التفسير (R^2) قد بلغ (.467) وهذا يعني ان التغيرات التي تحدث في متغير الاستنزاف الشعوري يعود (46 %) منها الى الثقة التنظيمية والنسبة المتبقية والبالغة (54 %) تعود لمتغيرات أخرى غير داخلية في انموذج البحث. إضافة الى ان قيمة (f) المحسوبة للانموذج بلغت (172.052) عند مستوى دلالة ($.000^b$). وهذه النتيجة تشير الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية الثقة التنظيمية في الاستنزاف الشعوري على مستوى المنظمة المبحوثة عينة الدراسة. واعتماداً على ما تقدم أعلاه يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثانية.

جدول (١٣) تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل التأثير B	التحديد R^2	قيمة F	دلالة F
الاستنزاف الشعوري	الثقة التنظيمية	.777	.467	172.052	$.000^b$

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS V.26)

الاستنتاجات

١- ان إدارة المنظمة المبحوثة تهتم بالثقة التنظيمية من خلال جعل الثقة أساسية في تعاملاتها مع العاملين فيها.

٢- اهتمام المنظمة المبحوثة بالثقة بزملاء العمل وذلك من خلال توجيه العاملين على التعاون فيما بينهم بشكل مستمر.

٣- ان ادارة المنظمة تهتم بالثقة بالمشرفين من خلال توجيه المشرفين على زرع الثقة بينهم وبين العاملين من اجل ان ينعكس ذلك على رضاهم وبالتالي سلوكياتهم.

٤- إن الادارة العليا للمنظمة المبحوثة حريصة على بناء ثقة بينها وبين العاملين.

٥- تبين ان الافراد في المنظمة المبحوثة لا يعانون من استنزاف شعوري وذلك لان لديهم ثقة بالإدارة العليا وزملاء العمل والمشرفين وهذه الثقة هي التي أدت الى تجنب العاملين الشعور بالاستنزاف الشعوري .

٦- ان إدارة المنظمة المبحوثة حريصة على توفير مناخ إيجابي مبني على الثقة المتبادلة وهذا يؤدي الى شعور العاملين بالارتياح والعمل بروح إيجابية.

التوصيات

١- ضرورة ان تبقى المنظمة المبحوثة تتعامل بثقة وبشكل إيجابي مع العاملين لان ذلك يؤدي الى شعور العاملين بالثقة بإدارة المنظمة ما ينعكس على سلوكهم واداءهم.

٢- لابد ان تتبنى إدارة المنظمة اليات من شأنها ان تساعد على تخفيف شعر العاملين بالاستنزاف الشعوري.

المصادر

- 1.Hashemi Amin, A. S., Malekzadeh, G., Maharati, Y., & Mehraeen, M. (2023).Systematic Review of Organizational Trust Models. International Journal of Innovation Management and Organizational Behavior,3(4), 98-108.
- 2.Alomran, A. M., Ahmed, T. S. A., & Kassem, A. M. (2024). Impact of organizational trust on organizational commitment: the moderating effect of national identity. Cogent Social Sciences, 10(1), 2309712.
- 3.Under, I., & Gereide, E. (2024). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Trust Perceptions and

Voluntary Non-Reporting in Aviation. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 1-18.

4.Hanifa, H., & Azmy, A. (2024). Organizational Trust in the Contemporary Context: An Analytical Review. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 11(1), 493-501.

5.Bagraim, J. J., & Hime, P. (2007). The dimensionality of workplace interpersonal trust and its relationship to workplace affective commitment. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(3), 43-48.

6.Porumbescu, G., Jungho, P. A. R. K., & Oomsels, P. (2013). Building trust: Communication and subordinate trust in public organizations. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 9(38), 158-179.

7.Zanabazar, A., Lkhagvadorj, O., & Sodov, A. (2024).A Study on the Relationship between Organizational Trust and Job Satisfaction. *International Research Journal of Economics and Management Studies IRJEMS*, 3(1).

8.Dar, O. L. (2010). Trust in co-workers and employee behaviours at work. *International Review of Business Research Papers*, 6(1), 194-204.

9.Malas.S, Korbaj. S, Qura.O.A, Dalati.S,(2022)"Leadership Behavioral Integrity and Trust on the Employees' Organizational Trust: Examination of The Syrian Private Health Sector". *Journal of Service, Innovation and Sustainable Development*.Vol. 3 No. 1, pp. 67-82.

10.Wong, Y., Sun, J., & Yu, L. (2024). The Protective Effects of Empathic Concern and Optimism on Emotional Exhaustion. *Journal of Personality and Psychosomatic Research (JPPR)*, 2(3), 11-18.

11.yolanda, a. (2023). cultivating organizational commitment: the impact of emotional labor and the mediating role of emotional

exhaustion. *ultima management: jurnal ilmu manajemen*, 15(2), 180-197.

12.Gawayen, M. S., Oaminal-Watin, A. K., & Esguerra, J. G. (2023). Emotional Exhaustion of Hotel Professionals: A Phenomenological Study. *PREO Journal of Business and Management*, Volume 4, Issue 2.

13.Korkmazyurek, Y., & Ocak, M. (2024). The moderating role of psychological power distance on the relationship between destructive leadership and emotional exhaustion. *Current Psychology*, 1-15.

14.Yang, n(2023). The Causes, Effects, and Interventions of Workplace Emotional Exhaustion. *The International Conference on Interdisciplinary Humanities and Communication Studies*.

15.Wu, C., He, C., Zhang, H., Lin, Y., Li, L., He, J., ... & Lang, H. (2024). Trajectories and predictors of emotional exhaustion in clinical nurses in the context of healthcare crisis: a case study in Xi'an, China. *Current Psychology*, 1-11.

16.Arya, M., Mercelie, C., & Emilisa, N. (2023). Pengaruh Emotional Dissonance, Emotional Intelligence, dan Emotional Exhaustion Terhadap Service Sabotage. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 437-446.

17.Khan, f., rasli, a. M., yusoff, r. M., faizan malik, m., muddassar khan, m., & khan, q. (2014). Effect of emotional exhaustion on organizational commitment among academicians. *Science international*, 26(5).

18.Lewicka, D., Karp-Zawlik, P., & Pec, M. (2017). Organizational trust and normative commitment. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio H, Oeconomia*, 51(3), 71.